

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mengelola rumah sakit, terdapat hubungan yang erat dengan sistem jaminan kesehatan nasional, yang bertujuan untuk menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau dan berkualitas bagi seluruh penduduk suatu negara. Manajemen rumah sakit yang efektif memainkan peran penting dalam memastikan optimalisasi sumber daya dan proses operasional, sehingga rumah sakit dapat menawarkan layanan kesehatan yang terjangkau tanpa mengorbankan kualitas (Kang et al., 2020). Dengan mengelola biaya operasional secara efisien, rumah sakit dapat memberikan tarif yang lebih terjangkau kepada peserta program jaminan kesehatan nasional, sejalan dengan tujuan untuk memastikan layanan kesehatan yang mudah diakses (Abdalkareem et al., 2021). Selain itu, manajemen rumah sakit yang baik memastikan ketersediaan fasilitas dan staf medis yang memadai, sehingga meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan bagi peserta program jaminan kesehatan nasional (Zhu et al., 2019). Ketersediaan ini sangat penting untuk menjamin akses yang sama terhadap layanan kesehatan yang diperlukan bagi seluruh penduduk (Ahmed et al., 2021).

Selain itu, manajemen rumah sakit yang mengutamakan kualitas mendukung tujuan program jaminan kesehatan nasional dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi (Kang et al., 2020). Praktik manajemen yang berorientasi pada kualitas di rumah sakit sangat penting untuk memenuhi standar yang ditetapkan oleh program jaminan kesehatan nasional dan memastikan bahwa pasien menerima perawatan terbaik (Elhadi et al., 2020). Sebagai kesimpulan, manajemen rumah sakit yang efektif merupakan bagian integral dari keberhasilan program jaminan kesehatan nasional dalam menyediakan layanan kesehatan yang dapat diakses dan berkualitas bagi semua individu. Dengan mengoptimalkan sumber daya, memastikan fasilitas dan staf yang memadai, serta memprioritaskan kualitas dalam pemberian layanan, rumah sakit dapat menyelaraskan diri dengan tujuan sistem jaminan kesehatan nasional. Mengatasi aksesibilitas spasial, pemerataan alokasi sumber daya, dan meningkatkan kemitraan merupakan strategi utama dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan dalam kerangka kerja program jaminan kesehatan nasional.

Strategi pengelolaan rumah sakit memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui penerapan strategi yang tepat, rumah sakit dapat meningkatkan efisiensi operasional mereka, mengelola sumber daya dengan lebih efisien, dan mengurangi pemborosan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan kesehatan

menjadi kunci, di mana pelayanan yang bermutu akan memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga mereka merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit (Ansyori, 2023). Peran tenaga medis, terutama petugas kesehatan, menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pasien atas pelayanan yang diterima (Ansyori, 2023).

Strategi pengelolaan yang baik juga berdampak pada efektivitas rumah sakit dalam mencapai keberlanjutan keuangan jangka panjang. Dengan mengelola anggaran dengan baik dan menciptakan sumber pendapatan tambahan, rumah sakit dapat memastikan keberlanjutan keuangan mereka (Ansyori, 2023). Selain itu, strategi pengelolaan yang efektif juga membantu rumah sakit untuk mematuhi regulasi kesehatan yang berlaku, yang merupakan hal penting dalam menjaga standar pelayanan dan keamanan pasien (Ansyori, 2023). Dalam konteks ini, penerapan Good Corporate Governance juga menjadi relevan, di mana rumah sakit perlu memberikan pelayanan kesehatan berkualitas dengan harga yang terjangkau untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saingnya (Halawa et al., 2022). Kepuasan pasien menjadi tolok ukur penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Faktor-faktor seperti *caring* perawat, kualitas pelayanan makanan, waktu tunggu pelayanan, dan komunikasi terapeutik perawat memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Faridasari et al., 2021; Puspa et al., 2019; Ihsan et al., 2018; Daryanti & Priyono, 2019). Selain itu, dimensi kualitas pelayanan, seperti pelayanan fisioterapi dan kebersihan lingkungan rumah sakit, juga berdampak pada kepuasan pasien (Rizal et al., 2021; Pangemanan et al., 2022). Faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas makanan, sistem pelayanan makanan, peralatan makan, sikap dan kinerja staf (Nafia, 2021).

Selain kepuasan pasien, loyalitas pasien juga menjadi hal yang penting dalam konteks pengelolaan rumah sakit. Kualitas layanan, citra rumah sakit, nilai, dan kepuasan pasien berperan dalam membentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Hasan & Putra, 2019). Peningkatan kualitas layanan kepada pasien menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan memengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Oktoriani, 2023, Haryanto et al., 2020). Dengan demikian, strategi pengelolaan rumah sakit yang efektif tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional dan keberlanjutan keuangan, tetapi juga pada kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien (Almuida, 2023). Melalui penerapan strategi yang tepat, rumah sakit dapat memastikan bahwa mereka memberikan layanan kesehatan yang bermutu, memenuhi harapan pasien, dan membangun hubungan jangka panjang dengan pasien mereka (Rahmadiliyani & Faizal, 2018). Inovasi dan

pengembangan terus-menerus juga menjadi kunci dalam memastikan relevansi dan efektivitas rumah sakit dalam menyediakan layanan kesehatan yang mutakhir (Zakiah et al., 2020).

Salah satu strategi dalam meningkatkan pengelolaan rumah sakit adalah dengan melakukan Total Quality Management (TQM) yang merupakan pendekatan manajemen yang komprehensif yang berfokus pada peningkatan kualitas di seluruh aspek operasional organisasi. Ketika diterapkan pada manajemen rumah sakit, TQM memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi secara signifikan. Dengan memprioritaskan kualitas dan layanan yang berkelanjutan, TQM mendorong pendekatan yang berpusat pada pasien di rumah sakit, yang mengarah pada peningkatan pemahaman akan kebutuhan pasien dan respons yang lebih baik terhadap umpan balik dari pasien (Kamaruddin et al., 2021). Selain itu, TQM menganjurkan sistem yang terstruktur dan berbasis data untuk terus memantau dan mengukur kinerja rumah sakit, sehingga memungkinkan identifikasi area untuk perbaikan dan inovasi di berbagai domain operasional seperti manajemen sumber daya manusia, manajemen fasilitas, dan proses klinis (Alkhalidi & Abdallah, 2021).

Selain itu, penerapan TQM menumbuhkan budaya organisasi yang menekankan pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan. Dengan mendorong partisipasi aktif dari semua anggota staf dalam upaya peningkatan kualitas, TQM menciptakan lingkungan di mana inovasi didorong, keberhasilan dirayakan, dan kesalahan dipandang sebagai peluang pembelajaran (Saffar & Obeidat, 2020). Pendekatan kolaboratif ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien, tetapi juga menumbuhkan lingkungan kerja berkinerja tinggi yang diarahkan untuk perbaikan berkelanjutan (Saffar & Obeidat, 2020). Total Quality Management diakui sebagai pendekatan manajemen yang penting dalam pengaturan kontemporer, penting bagi organisasi untuk memenuhi standar kualitas dan berkembang dalam lingkungan yang kompetitif (Ayodeji et al., 2021). Ditekankan bahwa sistem manajemen kualitas yang kuat dalam perusahaan dapat memperkuat proses manajemen pengetahuan, yang berkontribusi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan (Abbas & Kumari, 2021). Selain itu, praktik TQM telah terbukti berdampak positif terhadap kinerja karyawan, dengan berbagi pengetahuan memainkan peran moderasi dalam hubungan ini (Saffar & Obeidat, 2020).

Dalam konteks rumah sakit, TQM telah terbukti secara positif memengaruhi kepuasan pasien, dengan implementasinya yang berpotensi berfungsi sebagai strategi untuk meningkatkan pengalaman pasien (Kamaruddin et al., 2021). Penelitian juga telah menyelidiki efek dari aspek TQM lunak dan keras terhadap kinerja kualitas dan kepuasan pasien dalam pengaturan perawatan kesehatan, menyoroti pentingnya dimensi-dimensi ini dalam mendorong

hasil yang positif (Alkhaldi & Abdallah, 2021). Selain itu, TQM telah dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan kesehatan, sebagaimana dibuktikan dengan dampaknya terhadap peningkatan layanan kesehatan di rumah sakit (Ali et al., 2022). Total Quality Management telah diakui secara luas atas perannya dalam meningkatkan kinerja organisasi di berbagai sektor, termasuk layanan kesehatan (Daqar & Constantinovits, 2020). Dengan membina lingkungan yang berfokus pada kualitas dan mendorong peningkatan berkelanjutan, TQM berkontribusi pada keberlanjutan jangka panjang dan kesuksesan organisasi (Daqar & Constantinovits, 2020). Pengaruh prinsip-prinsip TQM dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan telah dicatat secara khusus, dengan menekankan pentingnya komitmen manajemen dan keterlibatan karyawan dalam memastikan kualitas layanan (Daqar & Constantinovits, 2020). Sebagai kesimpulan, Total Quality Management menyajikan pendekatan holistik untuk meningkatkan manajemen rumah sakit. Dengan memprioritaskan kepuasan pasien, menerapkan sistem terstruktur untuk pemantauan kinerja, dan menumbuhkan budaya pembelajaran dan peningkatan yang berkelanjutan, TQM memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pasien, dan kinerja organisasi secara keseluruhan di dalam institusi perawatan kesehatan.

Dalam meningkatkan manajemen rumah sakit, Total Quality Management (TQM) memainkan peran penting dengan menekankan elemen-elemen kunci seperti fokus pada pasien, kerja sama tim, perbaikan sistem yang berkelanjutan, serta pendidikan dan pelatihan. Indikator implementasi dari TQM adalah fokus pada pasien yang merujuk pada memprioritaskan kebutuhan dan kepuasan pasien menjadi landasan implementasi TQM di rumah sakit, mengarahkan upaya menuju perawatan yang lebih baik dan terfokus (Rosen et al., 2018). Memahami harapan pasien, memberikan perhatian yang dipersonalisasi, dan memastikan interaksi pasien yang positif adalah aspek penting dari fokus ini.

Indikator implementasi TQM yang kedua adalah kerja tim. Kerjasama tim yang solid dan efektif sangat penting dalam implementasi TQM karena rumah sakit melibatkan berbagai departemen dan personel dengan peran yang beragam (Rosen et al., 2018). Kerja tim yang kuat mengoptimalkan sumber daya, mengintegrasikan proses, dan memungkinkan respons yang cepat terhadap tantangan. Kolaborasi di antara para profesional kesehatan multidisiplin, staf administrasi, pasien, dan keluarga mereka sangat penting untuk memberikan perawatan yang aman dan berkualitas tinggi di rumah sakit (Rosen et al., 2018). Kolaborasi ini sangat penting untuk memastikan perawatan yang komprehensif dan berpusat pada pasien. Moderasi gender dapat memengaruhi hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan kepuasan kerja, dengan persepsi Total Quality Management yang bertindak sebagai faktor mediasi dalam organisasi

perawatan kesehatan yang bertujuan untuk mengurangi biaya dan meningkatkan perawatan pasien (Temiz et al., 2021). Kolaborasi tim antarprofesi merupakan faktor kunci dalam mencapai perawatan berkualitas tinggi dan hasil yang positif bagi pasien, yang menekankan pentingnya kerja sama tim dalam pengaturan perawatan kesehatan (Wang et al., 2022). Kolaborasi yang efektif di antara para profesional kesehatan sangat penting untuk memastikan perawatan yang berkualitas dan praktik yang aman.

Indicator perbaikan sistem yang berkelanjutan merupakan prinsip dasar TQM, yang mengharuskan rumah sakit untuk terus mencari cara untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas di semua aspek operasional (Rosen et al., 2018). Dengan menerapkan siklus perbaikan berkelanjutan, rumah sakit dapat mengidentifikasi kelemahan, mengimplementasikan solusi, dan meningkatkan standar layanan. Perbaikan system yang berkelanjutan membutuhkan tim dan sistem yang adaptif, di mana perilaku tim dipahami melalui persepsi anggota tentang interaksi interpersonal (Pype et al., 2018). Perspektif ini menggarisbawahi pentingnya aturan yang diinternalisasi, penarik yang membentuk dinamika tim, kepekaan terhadap kondisi awal, dan interaksi dengan lingkungan dalam fungsi tim.

Terakhir, pendidikan dan pelatihan sangat penting dalam menumbuhkan budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas dan inovatif (Rosen et al., 2018). Memberikan pelatihan yang tepat tentang praktik terbaik, teknologi terbaru, dan pengetahuan klinis memastikan bahwa staf rumah sakit diperlengkapi untuk mengatasi tantangan yang kompleks dan memenuhi tuntutan layanan kesehatan y